

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa gambaran tingkat mutu layanan berada pada kategori tinggi.
2. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa gambaran tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi.
3. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mutu layanan memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

1.2. Saran

Kesimpulan di atas merujuk kepada skor rata-rata setiap ukuran, sedangkan saran yang dikemukakan mengacu kepada ukuran yang relatif cukup untuk masing-masing variabel. Dalam penelitian ini, walaupun variabel mutu layanan berada pada kategori “tinggi”. Terdapat indikator dengan hasil terendah dari variabel mutu layanan khususnya pada indikator daya tanggap (*responsiveness*). Hal ini menjadi perhatian khusus bagi seluruh lapisan manajemen untuk lebih mengoptimalkan kembali mutu layanan khususnya dalam meningkatkan daya tanggap karyawan terhadap pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, pada variabel kepuasan pelanggan menunjukkan kategori yang “tinggi”. Terdapat indikator dengan hasil terendah dari variabel kepuasan pelanggan, yaitu pada indikator minat berkunjung kembali. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi PT Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung agar para karyawan dapat memberikan pelayanan prima lebih maksimal kepada pelanggan dengan cara bersikap ramah, sopan, santun serta memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan sehingga tercapainya tujuan perusahaan.